

成交

赢在心态

曾展乐 · 编著



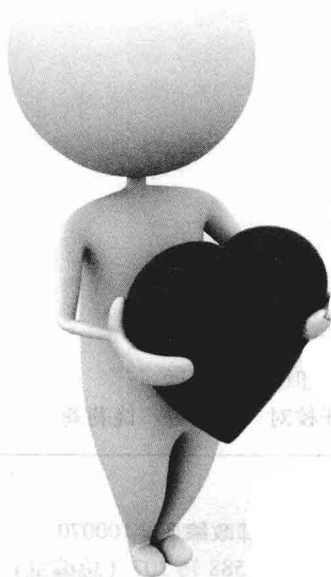
成功销售心态的 50 个法则

QIYE CHENGZHANGLI SHUJIA
企业成长力书架

成交

赢在心态

曾展乐·编著



成功销售心态的 50 个法则

中国物资出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

成交赢在心态: 成功销售心态的 50 个法则 / 曾展乐编著. —北京: 中国物资出版社, 2011. 5

(企业成长力书架)

ISBN 978 - 7 - 5047 - 3738 - 0

I. ①成… II. ①曾… III. ①销售—方法 IV. ①F713.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 050109 号

策划编辑 黄 华

责任编辑 范虹轶

责任印制 方朋远

责任校对 孙会香 饶莉莉

出版发行 中国物资出版社

社 址 北京市丰台区南四环西路 188 号 5 区 20 楼 邮政编码 100070

电 话 010 - 52227568 (发行部) 010 - 52227588 转 307 (总编室)

010 - 68589540 (读者服务部) 010 - 52227588 转 305 (质检部)

网 址 <http://www.clph.cn>

经 销 新华书店

印 刷 北京京都六环印刷厂

书 号 ISBN 978 - 7 - 5047 - 3738 - 0/F · 1512

开 本 710mm × 1000mm 1/16

版 次 2011 年 5 月第 1 版

印 张 16.25

印 次 2011 年 5 月第 1 次印刷

字 数 225 千字

定 价 32.00 元

版权所有 · 侵权必究 · 印装差错 · 负责调换

推荐序一

做事认真的人，不会只顾着眼前自己得到什么，而看到的是工作本身的价值，虽然每天重复地做着同一件事，但不会觉得单调、乏味，所以，做事认真的人也是最容易有成就的人。

成功的机会只有一次，一个十分微小的错误，也可能导致整体的失败。所以只能认真做事、认真训练、认真准备、认真执行……除此之外，没有任何捷径可走。同样的工作，一比较就会发现“认真与不认真”，结果真是天壤之别。

在我认识的培训导师之中，曾展乐老师给我的印象特别深刻。在同一个培训课题下，他所采用的“实战及实用型”教学方法也与众不同。这种方法特别容易让学员吸收和即时运用，往往别人以为简单的东西，在他手上却可以成为一件教学工具。我相信这就是“实战”加“认真”的力量，这并不是每位培训导师都可以做到的。

《成交赢在心态》一书，可以说是曾老师与我们分享“实战及认真”做人做事的基本功。只要基本功扎实，再加上曾老师的金言：“每天进步百份一，从心开始我愿意！”无论你做什么事，都能比别人跑得快、走得远。

中国工商银行东莞分行副行长
陈淦林

推荐序二

对于销售能力的培训，我们有过新奇、激动，后来也有过更多的迷惑、怀疑，也许是因为我们的需求越来越高，也许是因为培训过后我们看不到有什么实际的改变。而曾展乐老师却通过自己和他的团队的观察、了解，带给我们最需要的培训内容。这些培训，更多的是训练。曾老师“知、识、做”的理念无不贯穿其中。虽然没有惊涛拍岸的震撼，却有涓涓细流的滋润，真实，真心，真切。与曾老师多年的合作，我们取得了很好的成效。

《成交赢在心态》这本书，是曾老师多年工作心得的结晶，有助于我们重新认识销售，再次梳理好工作，在新的征程中快人一步。

中国工商银行东莞分行

个人金融业务部总经理

叶 丹

前 言

心态是一个人一切言行的控制按钮，这个按钮决定着你在生活中的一切。你的心有多高，你就能飞多高。

在销售行业，决定你销售业绩的不是你学会了什么销售技巧，而是你拥有什么心态，即你以什么心态来做销售，就会有怎样的业绩。

或许你会觉得我说的太夸张了，但是在生活中你会慢慢体会到，人与人之间主要的差别就在于每个人拥有什么样的心态。成功的销售人员，并不是拥有什么样的特异功能，而是他在心中坚信自己一定会成功，所以不管遇到什么样的挫折，他都会坚定地再次站起来，因为在他心中有一个信念，一个永不服输的信念。

你还在为客户的拒绝而耿耿于怀吗？

你还在为自己的销售业绩而发愁吗？

其实，一切问题都源于自己的心态。你如果想着自己的产品肯定没有人买，那么这种心理就会直接影响到你的行动，你自然会觉得反正没人买，我做什么都无所谓。当你的这种心理通过行动表现出来的时候，你的这种行动就会造成真的没有客户购买，这种结果的形成就会在一定程度上证明你心里的想法是对的，这样就形成了一个恶性循环，最后造成了你消极的心态。如果在一开始的时候，你就认为自己一定能把产品卖出去，你就会积极主动地向客户介绍产品，热情地对待每个客户。那么最后肯定会有人购买你的产品。

同样的产品不一样的销售心态，就会形成两种不同的销售结果，所



以，在销售的时候一定要注意调整自己的心态。

如果你每天都给自己制订一个计划，每天都抱着必胜的心态投入到工作中，在你想放弃的时候，你就会提醒自己坚持下去。你在心里告诉自己，我一定可以，那么你就一定可以，只要自己不言败，就没有人可以把你打败。

你应该时常想一想，同样都是一个人，为什么别人能做到而自己做不到，自己到底比别人差在了哪里？

这样想的时候你还应该反思一下，别人付出了努力你付出了吗？别人所承受的痛苦你能承受得了吗？

没有人可以随随便便成功，你看到了别人的成功，总会认为他是一个幸运儿，所有的好事都让他碰上了，这种心理是完全错误的，因为成功的背后还隐藏着奋斗的血和泪。在你选择放弃的时候，他抱着坚定的心态咬着牙坚持下来了；当你在挫折面前低头的时候，他用尽自己所有的力量在挫折的面前站起来。不一样的心态历程就会有不一样的结果，所以最后在别人成功的时候，你依旧这样平庸下去。

你想做一个成功人士吗？你想成为销售中的强者吗？

只要你想，你就一定可以做到，你要相信自己，自己一点都不比别人差，别人能做到的你就一定也能做到。想要改变自己的一生，就让自己先拥有一个坚定的信念，你要在心里告诉自己：“我不会再让任何人看不起我！我要变强！只有自己变强了才可以去保护自己想要保护的人。”只要自己拥有坚定的信念，不管在什么时候就再也不会被挫折打倒。你不再是一个弱者，而是一个能够改变自己生活的强者。

怎样让你一步步改变自己的生活，让你成为销售中的强者，看了本书就会有答案，相信你的选择，一定不会让你失望的。

目 录 CONTENTS

第一章 起跑线的状态调整最重要

——准备阶段应有的 5 个心态	1
开章明义：准备工作是成功的基础	1
法则 1 没有卖不掉的产品	5
法则 2 后勤可补拙，没有谁天生是销售员	10
法则 3 事在人为，相信自己	14
法则 4 机遇只给准备最为充分的人	18
法则 5 用心去练习微笑	22

第二章 塑造一双发现客户的眼睛

——挖掘客户的 5 个心态	27
开章明义：挖掘客户是迈向成功的第一步	27
法则 6 只要找，客户总是有的	31
法则 7 挖掘客户最忌急功近利	34
法则 8 贪多难消不如重点发掘	38



法则9 多管齐下找客户	42
法则10 “零客户”终会被打破	46

第三章 用“精诚所致，金石为开”的心打动客户

——成功约见的5个心态	51
-------------------	----

开章明义：用诚心去感动客户	51
法则11 用真诚叩开客户的门	55
法则12 向途中的每一个人微笑	59
法则13 把客户当做你的偶像，适度地赞美客户	63
法则14 从客户关心的话题谈起	67
法则15 热情是接触客户的根本	71

第四章 销售始于完美的自我推销

——自我介绍的5个心态	75
-------------------	----

开章明义：全面地提升自己	75
法则16 自信可以让客户第一时间认可你	78
法则17 把自己当做是帮助客户的人	82
法则18 “我就是老板”的心态，增加自己的“体重”	85
法则19 用真情感动客户	89
法则20 积极的心态，提升个人品质	93

第五章 成为产品最专业的代言人

——产品解说的5个心态	97
-------------------	----

开章明义：你就是产品的专家	97
法则21 认定自己的产品是最好的	101

法则 22	把产品当做自己的作品	105
法则 23	从客户的角度出发	109
法则 24	褒贬适度胜于极度的赞赏	113
法则 25	做产品最为狂热的信徒	117

第六章 谈判似战又非战

——谈判中必备的 6 个心态	121
----------------------	-----

开章明义：轻松谈判的绝招	121
--------------------	-----

法则 26	把谈判当做一种娱乐	125
法则 27	永远不要小看对手	129
法则 28	双赢才是销售者卓越与否的标杆	133
法则 29	不卑不亢，摆正心态	137
法则 30	谈判的重点是利益而非立场	140
法则 31	宁可暂时休会，也不能双输	144

第七章 能解决的问题就不是问题

——处理客户异议的 9 个心态	149
-----------------------	-----

开章明义：乐观地面对客户异议	149
----------------------	-----

法则 32	用平常心去对待客户的异议	153
法则 33	客户永远是正确的	157
法则 34	认真的倾听胜于雄辩	161
法则 35	用一颗客观的心分析客户的异议	166
法则 36	把客户的拒绝当做是成功的阶梯	170
法则 37	动之以情晓之以理，勇于改变客户的观点	175
法则 38	诚恳的心态可以打动对方	180



法则 39 懂得包容客户的“无理要求”	184
法则 40 积极的心态，消除客户顾虑	188

第八章 成交是给销售行为最大的表彰

——促进成交的 5 个心态	193
---------------------	-----

开章明义：成交的无上心态法则	193
法则 41 要有不达目的誓不罢休的决心	197
法则 42 巧施计策，助你成交	202
法则 43 小聪明玩不出大格局	206
法则 44 销售靠的是主动出击	210
法则 45 恰当地向客户表露你的诚信	214

第九章 成交既是结束亦是开始

——成交后必备的 5 个心态	219
----------------------	-----

开章明义：成交才是真正的开始	219
法则 46 合作并非一次性，成交并非意味着结束	223
法则 47 真心感谢客户对你的信任与支持	227
法则 48 成交是服务的真正开始	231
法则 49 用心总结，提炼优劣，促进提高	235
法则 50 永不满足，前途无量	239

第一章 起跑线的状态调整最重要

——准备阶段应有的5个心态

开章明义：准备工作是成功的基础

销售是这个世界上赚钱最快的工作，同时也是赚钱最慢的工作，有很多成功人士都是从销售起家，最后成为百万富翁的；也有很多人在销售中默默无闻，自顾不暇，最后不得不放弃这份工作。那么，成功者和失败者之间的区别在哪儿呢？

当我们踏入销售这个行业的时候，就梦想着有一天能够出人头地，能够成功，这是每个从事销售工作的人的梦想，那么，怎样才能实现我们的梦想呢？

每个人都不是生下来就可以成为乔·吉拉德的，我们需要对自己不断地武装，不断地调整，这一点在很多成功人士的身上都是可以看到的。

随着人们现代生活节奏的加快，客户的时间如同金子一样的珍贵，在你拜访客户的时候，自己稍有不慎，客户就会离你而去，因为他认为有更加重要的事情等着他们去做，所以，在面对客户的时候必须要有精心的准备。



在有些人的心里，销售是一项非常有技术含量的工作，因为在做一笔业务的过程中，要运用很多的知识和技巧，当拿下这笔单子的时候，自己已经是身心疲惫，苦不堪言，最后连自己也不知道运用什么样的手段了。

可是在有些人眼里，销售却是一份非常轻松而简单的工作，面对每一位客户的时候总是那么的顺其自然，每一笔业务都是那么的轻松。区别在哪里？除了自身的硬件条件外，那就是心态，有些销售员平时很不会说话，一句话说半天说不清楚，可是在面对客户的时候，就好像是变了一个人，谈吐、举止、衣着、笑容等总是那么到位，这就是在我们看来很不起眼的人为什么做业务这么厉害的原因，因为他做了充分的准备。

我们在做销售之前一定要有良好的心态和心理准备，必须在起跑线的时候就超越对方，俗话说“笨鸟先飞”，我们只有在心理上提前占据优势，才能够在接下来的实际工作中成功。具体需要注意以下几个方面：

第一，笑容。无论在什么时候都要保持脸上有甜美的微笑，有人说眼睛是心灵的窗口，你的笑容就是窗口边上最美丽的风景，能使人心情愉悦。

对于有些人来说，可能从小到大就不怎么喜欢微笑，这已经成为了习惯，如果强迫着让这样的人去微笑，这样的笑容肯定是比哭还难看，但并不是说这样的人不适合做销售，只要我们有一颗真诚的心，用一种良好的心态去笑，这样的笑容是完全可以练就的。只要在你的心里，把客户当做是自己的亲人、朋友，你就会露出真心的笑容，记住，真心的笑容是优秀销售心态最基本的内容。

第二，信心。信心是一个人从事一份工作的动力，信心的大小直接决定着你这台车的输出功率和你的爆发力。如果你没有信心，那么你的技术、硬件条件将失去意义。

第三，硬件。我们这里所说的硬件是指自身的衣着、技术及行为举

止，这些都可以通过我们自身进行调整。可能有的人会说：“不是态度决定一切吗？我有了一个好的态度还需要这些东西做什么呢？”态度固然重要，良好的销售态度 99% 是做给我们自己的，是我们自身前进的动力，而我们销售的对象是客户，我们需要把自己的产品卖给客户，所以，客户的态度我们是不能够忽视的，得体的着装、合适的举止及优秀的技术是让客户相信我们的手段，同时也是提升自身信心的工具。

第四，情绪。情绪在每个人的心中都非常的复杂，我们可能会因为一点不顺心而急躁不安，我们也许会因为一点的成功而激动不已。企业管理中规定：不要把情绪带到工作中来。作为销售员来说，不能把情绪带到销售中来，以防在面对客户的时候，因为一点不好的情绪而影响交易的成功。

在我们列出的这四条中，每一条都与心态有着千丝万缕的关系，时刻影响着我们的销售的心态，作为一个销售员，我们需要及时地调整和培养。

专家点拨

每个人的心态千奇百怪，会随着环境、时间、不同刺激的变化而变化，但它是可以掌握和及时改变的，一个销售人员在即将面对客户的时候，需要有意识地将自己的心态调整到最佳状态，以便达成我们的销售工作。

首先，需要具备非凡的自负产品。我们在看一些煽情电视画面的时候，常常会被一些场面或者话语感动得痛哭流涕，这是因为我们投入到了这个情景里面，同样的道理，人们的情绪是很容易受到感染的，我们需要给客户制造这样一个情景，只有我们相信自己、相信自己的产品、相信自己的公司，才能激情四射地为客户介绍，才能感染客户。这就需要我们具有超常的自负心态。



其次，懂得调控自己。当你要面对一位客户的时候，也许因为你刚刚丢了一百块钱而心情非常的不好，如果你抱着这种情绪去见客户，那么，客户肯定会觉得有点莫名其妙。因此，无论我们遇到多么窘迫的事情，在面对客户的时候，都要调控自己的情绪，将之前的一切不快全部抹掉，想办法让自己的情绪激动起来，用一些小小的技巧将心态调整到最佳，比如：如果这个客户谈成了我会得到更多的一百块等。

最后，我们还需要积极、乐观、平常、感恩的心态，用这些工具去打动客户，让客户对我们的产品产生购买的欲望，继而完成我们的销售。

法则 1 没有卖不掉的产品

在销售这个行业中，我们经常听到这样一句话：“没有卖不出去的产品，只有卖不出产品的人。”如果我们仔细分析这句话，不免会感觉到有点极端，如果某产品的质量非常差的话，这样的产品谁又能够卖出去呢？就算卖出去了那不是坑害客户吗？这样的客户还会长久吗？

显然，如果这样理解，那么说这句话的人未免有点极端，但是，我们要明白，既然这句话能够在销售行业流行起来，那么，必然有它存在的道理。往前推 20 年，那个时候我国的销售行业是怎么样的？只要你把产品往外一拉，找个地摊放在马路边上，就可以顺利的销售起来。随着市场的变化，在目前的市场中，同类产品之间的竞争已越来越激烈，但是，我们清晰地发现，每个产品都有各自的特点，都有其优秀的一面，而这些优秀的本质正是我们的客户需要的。面对产品竞争激烈的今天，我们怎样将产品推销给需要的人？首先我们要坚定信心：没有卖不掉的产品。

在我们刚进入销售这个行业的时候，在我们第一次即将面对客户的时候，我们是否还记得当时我们的心态，是否也曾有过这样的担心：

客户会不会喜欢我的产品呢？

这样的价格客户会接受吗？

是不是别人的产品比我的好呢？

.....

当我们带着这些担心去和客户交谈的时候，大多数时候我们是失败



的，随着我们销售经验的提高，这样的担心在我们的心中也越来越少，相反地，我们销售产品坚定的决心增强了，我们的业绩也渐渐地提高了。这就是不同之处，因为通过对其他产品和自身产品的认识我们有了销售产品坚定的决心，所以我们的产品卖出去了。

假如我们在进入销售行业的第一时间就坚定的相信自己的产品是最好的，没有卖不掉的产品，那么，我们成功的时间肯定会提前。

☞ [案例分析]

一家从事日常用品专营项目的企业，一来为了开拓市场，二来为了提拔新任的销售部经理人员，于是决定给最有希望晋升的三名销售人员出一个大大的难题：把梳子卖给和尚。

规定便是：在半个月內，谁卖出去的梳子最多，谁就可以得到升迁机会。

甲是其中的一员，他几乎跑遍了所有的寺院，起初就连他自己也羞于开口，要把梳子推销给和尚，自己想想都觉得荒唐。但是，为了赢得这个重要的机会，他可谓是磨破了嘴皮，去向每一个和尚推销，结果却是：再静心的和尚都被这一举动给逗乐了。最后只有一名头皮爱发痒的老和尚把梳子当做挠痒工具给买了。

乙呢，与甲的遭遇一样，但就在他近乎绝望时，他看到烧香的信徒中有个女客头发有点散乱，于是，他心生一计。随即，他向老和尚阐述了这一现象是对菩萨的大不敬，寺院应备一些梳子供来客使用。结果他成功说服了两家寺院，共销售了8把梳子。

丙在面临这个考验时，首先想到的不是荒唐二字，而是在想：天底下没有卖不掉的产品，每一样产品都必然有需求群，每一个客户都有切入